

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет

Производственного менеджмента и маркетинга

Кафедра

Менеджмента в производственной сфере



**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

Л.Н. Костина

28.04.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.03**

**"Управление качеством"**

**Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент**

**Магистерская программа "Стратегическое управление"**

Квалификация

**МАГИСТР**

Форма обучения

**очная**

Общая трудоемкость

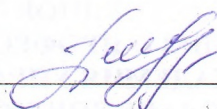
**3 ЗЕТ**

Год начала подготовки по учебному плану **2022**

Донецк  
2022

**Составитель:**

канд. экон. наук, доцент



Е.В.Перевозникова

**Рецензент:**

канд. гос. упр, доцент



А.В.Кретьова

Рабочая программа учебной дисциплины "Управление качеством" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки ДНР от 28.06.2021 г. № 87-НП);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа "Стратегическое управление", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 28.04.2022 протокол № 10/2.

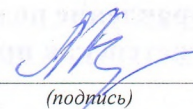
Срок действия программы: 2022-2024

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 17.02.2022 № 12

Заведующий кафедрой:

канд. гос. упр, доцент, Костина Л.Н.



(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры менеджмента в производственной сфере

Протокол от 11.02.2022 г. № 8

Председатель ПМК:

канд. гос. упр., доцент Епишенкова А.А.



(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор, Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор, Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор, Жадан А.В. (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента в производственной сфере

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.техн.наук, профессор, Жадан А.В. (подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины - формирование основных компетенций, связанных со способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями будущего высококвалифицированного специалиста, владеющего теоретическими знаниями в области управления качеством и конкурентоспособностью отечественной продукции на рынке, умеющего внедрять научные методы управления качеством продукции.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- подготовка будущих специалистов к практической деятельности.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.О

*1.3.1. Дисциплина "Управление качеством" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Менеджмент организации

Риск-менеджмент

Управленческая экономика

Управление изменениями

*1.3.2. Дисциплина "Управление качеством" выступает опорой для следующих элементов:*

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

Практика по профилю профессиональной деятельности

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ОПК-1: Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления;*

Знать:

**Уровень 1** | обладать фундаментальными знаниями в области менеджмента

**Уровень 2** | (на продвинутом уровне) принципы обобщения и критического анализа практик управления

**Уровень 3** | (на продвинутом уровне) инновационные подходы к управлению

Уметь:

**Уровень 1** | применять знания в области менеджмента, маркетинга и финансов.

**Уровень 2** | применять знания в области менеджмента, маркетинга и финансов для решения задач и проведения исследований.

**Уровень 3** | выявлять резервы повышения эффективности субъекта на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов

Владеть:

**Уровень 1** | навыками обобщения информации и выбора наиболее оптимальных методов решения практических задач.

**Уровень 2** | навыками постановки профессиональных задач, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук

**Уровень 3** | навыками применения современных практик решения практических и исследовательских задач в управленческой сфере

*В результате освоения дисциплины "Управление качеством" обучающийся должен:*

#### 3.1 Знать:

- терминологию в сфере качества;

- содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством;

- требования и подходы к разработке программ обеспечения качества.

- методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции;

- требования к организациям и порядок мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.

#### 3.2 Уметь:

- описывать объекты показателями качества;

	- оценивать уровень качества и конкурентоспособности продукции;
	- внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством;
	- разрабатывать программы обеспечения качества продукции
	- организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности;
	- организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	навыками:
	- работы с источниками и критической литературой;
	- поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством;
	- выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Управление качеством" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Управление качеством" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Методы управления качеством</b>						
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.1. Общие основы управления качеством. /Ср/	3	8	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2		
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM). /Ср/	3	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Методы (инструменты) реализации концепции TQM. /Ср/	3	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции</b>						
Тема 2.1. Концепция "Шесть сигм" Реализация концепции "Шесть сигм" /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Концепция "Шесть сигм" Реализация концепции "Шесть сигм" /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Концепция "Шесть сигм" Реализация концепции "Шесть сигм" /Ср/	3	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2		
Тема 2.2. Разработка программ обеспечения качества. /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Разработка программ обеспечения качества. /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Разработка программ обеспечения качества. /Ср/	3	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность продукции. /Лек/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность продукции. /Сем зан/	3	4	ОПК-1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Качество и конкурентоспособность продукции. /Ср/	3	10	ОПК-1	Л1.1 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2	0	
/Конс/	3	2			0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь с обучающимися, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность

обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Проведение семинарских занятий включает: устный опрос, выполнение творческих (проблемных) заданий, анализ конкретных ситуаций, работа в малых группах, мозговой штурм и др. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы обучающихся, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуальных заданий и написаний рефератов. Научно-исследовательская работа предполагает подготовку научной статьи по тематике дисциплины «Управление качеством» как элемент организационного обоснования результатов исследования магистерской диссертации.

#### **РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Рекомендуемая литература**

##### **1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А. В. Жадан	Управление качеством: учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательных программ магистратуры направлений подготовки 38.04.02 «Менеджмент» и 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Управление проектами») очной / заочной форм обучения (158 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
Л1.2	Колочева, В. В.	Управление качеством услуг: учебное пособие (99 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018
Л1.3	Михеева, Е. Н., Сероштан, М. В.	Управление качеством : учебник (531 с.)	Москва : Дашков и К, 2017
Л1.4	Дебердиева, Н. П., Межецкая, Т. А.	Менеджмент качества: учебник (196 с.)	Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020

##### **2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. Р. Давыдович	Управление качеством : методическое пособие (56 с.)	Сочи : Сочинский государственный университет, 2020
Л2.2	Фрейдина, Е. В., Тропин, А. А.	Управление качеством : практикум (208 с.)	Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017

##### **3. Методические разработки**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Е.В. Перевозникова	Управление качеством : конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа «Стратегическое управление», «Менеджмент организаций») очной формы обучения (101)	Донецк: ДОНАУИГС, 2022
Л3.2	Е.В.Перевозников а	Управление качеством : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		«Стратегическое управление», «Менеджмент организаций») очной формы обучения (32)	
ЛЗ.3	Е.В.Перевозников а	Управление качеством : методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа «Стратегическое управление», «Менеджмент организаций») очной формы обучения (30)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022
ЛЗ.4	Е.В.Перевозников а	Управление качеством: методические рекомендации к выполнению индивидуальных заданий и для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа «Стратегическое управление», «Менеджмент организаций») очной формы обучения (12)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Менеджмент в России и за рубежом.Журнал. [Электронный ресурс].	<a href="http://www.mevriz.ru/about/">http://www.mevriz.ru/about/</a>
Э2	Федеральный образовательный портал"Экономика.Социология.Менеджмент." [Электронный ресурс]	<a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Zoom – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 504 учебный корпус № 1. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163а (ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»)

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);  
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (96), стационарная доска; демонстрационные плакаты.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 202 учебный корпус № 3. г. Донецк, ул. Челюскинцев, 157 (ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»)

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; программное обеспечение - Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0);  
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (34), стационарная доска.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:  
 читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.  
 Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.  
 Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

Д

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

#### 1. ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Методы управления качеством

Тема 1.1. Общие основы управления качеством.

1. Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?
2. Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?
3. Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.
4. Что понимают под термином «показатель качества продукции»?
5. Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.
6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.
7. В чем заключается системный подход к управлению качеством?
8. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать?
9. Одинаков ли характер изменения эффекта и затрат при росте уровня качества?
10. В чем сущность оптимального уровня качества?
11. Какие действия необходимо принимать, для того чтобы значение оптимального уровня качества возросло?

Тема 1.2. Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)?
2. Назовите основные составляющие концепции TQM.
3. На каких принципах базируется концепция TQM?
4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM?
5. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?
6. Является ли элемент «контроль» элементом механизма управления качеством?
7. Какие виды контроля Вы знаете?
8. Какие методы управления качеством Вы знаете?
9. В чем содержание групп методов управления качеством?

10. Какие этапы входят в цикл PDCA и в чем их содержание?

Тема 1.3.Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

1. Какие инструменты реализации концепции TQM Вы можете назвать и в чем их сущность?
2. В чем заключается цель и задачи деятельности кружков качества?
3. Какова максимальная и оптимальная численность членов кружка качества?
4. Какие основные направления деятельности кружков качества Вы можете назвать?
5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000?
4. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2015?
5. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции?
6. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1.Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

1. В чем заключается сущность концепции управления качеством «Шесть сигм»?
2. Охарактеризуйте принципы концепции управления качеством «Шесть сигм».
3. Для чего предназначена маршрутная карта в концепции управления качеством «Шесть сигм»?
4. Какие критерии оценки стабильности («бездефектности») процессов заложены в концепции управления качеством «Шесть сигм»?
5. Какие этапы внедрения концепции «Шесть сигм» в деятельность организации Вы можете назвать?

Тема 2.2.Разработка программ обеспечения качества.

1. Укажите, что общее и в чем различие понятий «управление качеством» и «обеспечение качества»?
2. Из каких укрупненных этапов состоит процесс обеспечения качества?
3. Что такое программа обеспечения качества?
4. В чем заключаются цель и задачи реализации программы обеспечения качества?
5. Какие разделы рекомендуется отражать в содержании программ обеспечения качества?
6. В чем заключается сущность подхода к построению матрицы для определения состава мероприятий при разработке программы обеспечения качества?

Тема 2.3.Качество и конкурентоспособность продукции.

1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции?
2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции?
3. Охарактеризуйте методы оценки уровня качества продукции.
4. В чем сущность расчета показателя конкурентоспособности продукции?
5. В чем проявляется социально-экономическая эффективность повышения уровня качества и конкурентоспособности продукции, изготавливаемой предприятием?

## 2.ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Раздел 1.Методы управления качеством

Тема 1.1.Общие основы управления качеством.

- 1.Основные термины в сфере управления качеством.
- 2.Виды и система показателей качества.
- 3.Системный подход к управлению качеством.
- 4.Понятие об оптимальном уровне качества.

Тема 1.2.Концепция Всеобщего (Тотального) управления качеством (TQM).

- 1.Принципы концепции TQM.
- 2.Механизм и методы управления качеством. Цикл PDCA.

Тема 1.3.Методы (инструменты) реализации концепции TQM.

- 1.Общие сведения о методах (инструментах) реализации концепции TQM.
- 2.Семь простых инструментов качества.
- 3.Кружки качества.
4. Стандарты ISO серии 9000.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Тема 2.1.Концепция «Шесть сигм». Реализация концепции «Шесть сигм».

- 1.Принципы концепции «Шесть сигм».
- 2.Дорожная карта совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».
- 3.Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.Тема 2.1.Разработка программ обеспечения качества.
- 1.Цель и задачи реализации программ обеспечения качества.

2.Разработка программ обеспечения качества.

Тема 2.2.Качество и конкурентоспособность продукции.

1.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции.

2.Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции.

Тема 2.3.Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

1.Организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.

2.Внедрение изменений в требования к качеству продукции.

### 5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика научных работ:

1.Сущность системного подхода к управлению качеством и его реализация на практике.

2.Сущность оптимального уровня качества и его реализация на практике.

3.Развитие принципов концепции TQM в историческом аспекте.

4.Механизм и методы управления качеством в условиях организации. Цикл PDCA.

5.Цель, принципы и организация функционирования кружков качества.

6. Цель, принципы и организация функционирования систем качества на базе стандартов ISO серии 9000.

Результаты внедрения систем качества в организациях.

7.Цель и принципы концепции «Шесть сигм».

8.Возможности развития дорожной карты совершенствования процессов в концепции «Шесть сигм».

9.Реализация концепции «Шесть сигм» в организации.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление качеством" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Устные ответы, беседы, кейс задачи, доклады, сообщения, реферат, индивидуальное задание, контроль знаний по разделам.

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины должно завершиться овладением необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками. Этот результат может быть достигнут только после весьма значительных усилий. При этом важными окажутся не только старание и способности, но и хорошо продуманная организация труда обучающегося. В первую очередь это правильная организация времени.

При изучении дисциплины наименьшие затраты времени обеспечит следующая последовательность

действий. Прежде всего, необходимо своевременно, то есть после сдачи экзаменов и зачетов за предшествующий семестр, выяснить, какой объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Сведения об этом, т. е. списки литературы, темы семинарских занятий и вопросы к ним, а также другие необходимые материалы имеются в разработанном учебно-методическом комплексе. Регулярное посещение лекций и семинарских занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, умениями, навыками, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Управление качеством» с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Именно овладение и усвоение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины. Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы обучающийся углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя. Указания по самостоятельному изучению дисциплины приведены в Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы.

Относительно проблематики учебной дисциплины обучающимся рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленное обработки разделов, тем дисциплины, отдельных вопросов тем;
- изучение сложных тем учебной дисциплины по конспектам, учебниками и специальной литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к выполнению ситуационных заданий и тестирования по разделам;
- подготовка по вопросам семинаров, написание рефератов, докладов, тематических сообщений.

Основой изучения любой дисциплины является освоение ее понятийного аппарата. Простое заучивание терминов часто расценивается как бесполезная трата времени, а также снижает мотивацию изучения дисциплины. Поэтому для освоения терминологии рекомендуется использовать такие формы работы как составление и решение кроссвордов и логических задач.

Важнейшей частью работы обучающегося является изучение существующей практики. Учебник, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, как правило, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Академическое образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. В процессе освоения дисциплины при подготовке к занятиям рекомендуется не только использовать предложенную в программном блоке литературу, но и материалы периодических изданий, информацию Internet-ресурсов, баз данных, электронных библиотек. Работу по конспектированию следует выполнять, предварительно изучив планы семинарских занятий. В этом случае ничего не будет упущено и обучающемуся не придется конспектировать источник повторно, тратя на это драгоценное время. Правильная организация работы, чему должны способствовать данные выше рекомендации, позволит обучающемуся своевременно выполнить все задания, получить достойную оценку и избежать, таким образом, необходимости тратить время на переподготовку и пересдачу дисциплины. При освоении дисциплины необходимо пользоваться материалами конспекта лекций, основной, дополнительной и справочной литературой. Любую тему необходимо изучать в следующей последовательности:

1. Изучить материал лекционного конспекта и соответствующих разделов учебников.
2. Отобрать материал по дополнительным литературным источникам и справочной литературе и изучить его.
3. Составить краткий конспект ответов на поставленные вопросы - написать план ответа или краткий конспект, выделить в нем главное и четко структурировать текст;- проработать устный или письменный ответ. В ходе подготовки к занятиям рекомендуется составлять планы – конспекты ответов, формулировать сложные вопросы для коллективного обсуждения, составлять блок-схемы и рисунки, являющиеся опорными конспектами при ответе на вопрос. Для подготовки к семинарским занятиям по каждой теме обучающемуся нужно усвоить лекционный материал; ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему; при необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, касающимся докладов и рефератов; использовать учебно-научный потенциал библиотек ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» и других научных учреждений. Указания по подготовке к семинарам приведены в Методических рекомендациях для проведения семинарских занятий. В течение изучения дисциплины студент должен выполнить индивидуальные задания и подготовить реферат. При подготовке реферата следует пользоваться консультациями и методическими рекомендациями преподавателя относительно структуры и оформления реферата. Указания по самостоятельному изучению дисциплины, выполнению индивидуальных заданий и написанию рефератов приведены в Методических рекомендациях для организации самостоятельной работы и для выполнения индивидуальных заданий.

